



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
*WORD OF MOUTH (WOM)* DIMEDIASI OLEH KEPUASAN  
KONSUMEN EMINA**

**SKRIPSI**

Julieta  
2017021024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
*WORD OF MOUTH (WOM)* DIMEDIASI OLEH KEPUASAN  
KONSUMEN EMINA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana  
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis,  
Universitas Pembangunan Jaya

Julieta

2017021024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2021

## **PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP *WORD OF MOUTH (WOM)* DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN EMINA**

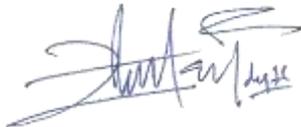
**Nama** : Julieta  
**NIM** : 2017021024  
**Program Studi** : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Stara Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

**Tangerang Selatan, 04 Juni 2021**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**



(Dr. Edi Purwanto SE.,MM.)

NIP: 08.0720.014

**Kepala Program Studi**



(Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA.)

NIP: 08.0818.016

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP *WORD OF MOUTH (WOM)* DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN EMINA

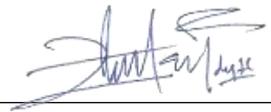
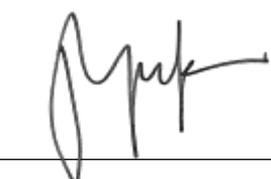
#### SKRIPSI

Oleh:

JULIETA

2017021024

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana  
Pada Hari/Tanggal: Selasa/22 Juni 2021

| <b>Pembimbing Utama</b>  | <b>Tanda Tangan</b>   | <b>Tanggal</b> |
|--|---|----------------|
| <u>Dr. Edi Purwanto</u><br><u>SE.,MM.</u><br>NIP : 08.0720.014   |   | 06/07/2021     |
| <b>Dosen Penguji</b><br><u>Dr. Yohanes Totok</u><br><u>Suyoto, SS., M.Si.,</u><br><u>CPMA.</u><br>NIP: 08.0818.016 |  | 06/07/2021     |
| <u>Teguh Prasetio S.E.,</u><br><u>M.Si.</u><br>NIP : 08.0814.016   |  | 06/07/2021     |

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis



Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS.,  
M.Si., CPMA.  
NIP: 08.0818.016  
Tanggal: 04 Juni 2021



Clara Evi C. Citraningtyas, M.A.,  
Ph.D.  
NIP: 08.0920.027  
Tanggal: 04 Juni 2021

**SURAT PERNYATAAN  
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI,  
PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : JULIETA  
Nomor Induk Mahasiswa : 2017021024  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi/Tugas Akhir saya yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP WORD OF MOUTH (WOM) DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN EMINA**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi/Tugas Akhir ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi/Tugas Akhir saya kepada Universitas Pembangunan Jaya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mustinya.

Tangerang Selatan, 04 Jun 2021

Peneliti,



Nama : JULIETA

NIM : 2017021024

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP *WORD OF MOUTH (WOM)* DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN EMINA”** ini di tunjukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Stara Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Edmund Sutisna, MBA. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Dosen Penguji 1.
5. Bapak Teguh Prasetio. S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis dan Dosen Penguji 2.
6. Bapak Dr. Edi Purwanto, SE.,MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis Yang Telah Membantu Saya Dalam Menyusun dan Menyelesaikan Skripsi
7. Kedua orangtua penulis, kakak serta adik yang selalu mendoakan dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
8. Kepada teman-teman akrab peneliti yaitu Rio, Ajeng, Shasameilia, Amira, Anita, Dimas, Savira, Wani, Maria, Veka, Grace, Siska dan Marcia yang selalu mendukung, membantu dan memerikan perhatian
9. Seluruh teman-teman manajemen 2017 yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan dan penulisan skripsi.
10. Seluruh responden konsumen produk kecantikan Emina yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 04 Juni 2021

Penulis